



Anzahl gleicher Tickets

Wie oft kommt immer wieder das gleiche Incident? -> Problem?

Wie viel Incident konnten selber gelöst werden?

Wie viel Incident mussten durch 2nd / 3rd Level gelöst werden?

Wie viel Incident von welcher Kategorie gab es?

Wie viel Eskalation gab es?

Wie lange war die durchschnittliche Antwortzeit?

Wie lange war die durchschnittliche Lösungszeit?

% Lösung innerhalb der SLA?